

行风建设先进风采 26

弘扬行风正气 推进行风建设

正本清源 共和谐

——许昌市卫生局“十一五”行风建设工作纪实

本报记者 李伟强 通讯员 魏珂



许昌市卫生局局长鞠书军主持召开行风廉政建设纠风工作会议

编者按：健康所系，性命相托。卫生行风，既是全社会关注的焦点，又是展示卫生行业形象的窗口，更是卫生系统社会效益的集中体现。“十一五”期间，许昌市卫生系统坚持以“落实责任、加强教育、狠抓评议、严肃查处”为突破口，全面推进卫生行风建设工作，不断优化医疗卫生服务环境，取得了实实在在的成效。

强根固本

强化医疗服务监督管理

医疗卫生服务关系民生，健康促进情寄百姓。卫生行风建设的落脚点是，在提高医疗服务质量、效率的同时，不断净化医疗卫生服务环境，树立医疗卫生行业“文明从医，廉洁行医”的形象。

“十一五”期间，许昌市卫生系统密切关注群众关注的医疗卫生热点、难点、焦点问题，立足行业实际，全面加强医疗环境服务监督管理。

一是聘请行风监督员。为了保障卫生行风建设有序推进，许昌市各级卫生行政部门和相关医疗卫生机构（包括 20 家民营医疗卫生机构）建立了行风监督员制度；面向各级机关、单位和社会各界人士，聘请卫生行风监督员，并定期开展行风评议活动，广泛听取社会各界人士对卫生行风建设的意见和建议。

二是规范医疗服务行为，完善临床诊疗技术规范和服务流程；严格执行医疗服务技术准入和执业资格准入规定；坚决取缔科室出租、承包、开单提成等违规行为；大力促进合理检查、合理诊疗、合理用药、合理收费。

三是大力推行院务公开制度。许昌市卫生系统全面推行院务公开制度，增加医药消费的透明度；建立医疗服务信息公示和信息发布制度，重点做好医疗卫生服务项目、收费标准、药品以及耗材价格等信息的公开。各级逐步建立和实行住院费用一日清单制和费用查询制。许昌市卫生局定期进行督导检查。

四是重抓查处处。许昌市卫生局在各医疗卫生机构设置举报箱，公布投诉电话。“十一五”期间，许昌市卫生局查处的县级以上医疗卫生机构的医务人员就有 4 名，被处以警告或停止执业 6 个月等处分。

强化责任

全面落实一岗双责

“十一五”期间，许昌市卫生局始终把行风建设摆在突出位置，严格按照“谁主管、谁负责”和“管行业必须管行风”的原则要求，认真执行领导干部“一岗双责”制度，确保行风建设的各项措施得到落实。

不断强化卫生行风建设的责任体系。一方面，明确各级卫生行政部门、医疗卫生机构“一把手”在抓行风中的主要责任，始终做到将行风建设与各项业务工作同布置、同督促、同检查、同考核，并纳入领导干部政绩考核、年度述职、职务

晋升等重要考核内容；另一方面，卫生行政部门主管纪检、监察工作的领导负责制订行风建设规划、年度工作计划，组织实施和开展行风评议活动，承担抓行风建设的具体责任。各医疗卫生机构领导班子成员，按照分工负责的原则，既要分

管业务工作，又要分管范围内的行风建设工作。同时，各科室负责人必须责无旁贷地担负起履行行风建设的重要职责，落实于工作中，体现在行动上。

“十一五”期间，许昌市卫生系统在认真落实行风建设责

任制的基础上，进一步健全责任追究制度；只要在行风建设方面出现问题，相关领导和工作人员既会被“行政问责”，又会被“纪律追责”，从而为全系统行风建设提供了坚强的制度保障。

教育引导

行风建设第一抓手

“工欲善其事，必先利其器”。要强化和推进行风建设，责任在领导，重点在工作一线，着力点在关键岗位，根本途径是教育引导。“十一五”期间，许昌市各级卫生行政部门和医疗卫生机构，始终把行风教育放在突出位置，通过教育，营造氛围，加强自律，晓以利害，加强警示。

一是深化职业道德教育。结合学习实践科学发展观活动和

医药卫生体制改革发展的时代要求，许昌市医疗卫生机构深化行风建设专题教育，坚持做到行风建设逢会必讲；在每年召开的卫生工作会上，卫生行风建设都是重要内容；许昌市卫生局每年至少召开两次行风建设专题会议；在创建等级医院活动中，行风建设设置了多项硬指标。深入、扎实、系统的职业道德教育，有效提升了广大医务人员的职

业精神、职业素养和职业责任，使“一切为了人民健康”和“一切以患者为中心”，不再是空洞的口号，而是医务人员在社会发展进步中逐步树立起来的现代服务理念。

二是深化医德医风教育。按照许昌市委、市政府下发的《关于对惩治和预防腐败体系建设实行目标管理的意见》的要求，许昌市卫生局成立构建惩防体系建设

领导小组，制订并印发《建立健全惩治和预防腐败体系 2008~2012 年工作规划的实施意见》和《关于进一步推进全市卫生系统诚信体系建设的工作意见》，教育引导广大医务人员把“以患者为中心”作为基本的服务准则，体现在日常的医疗服务中。同时，各级医疗卫生机构广泛开展微笑服务、人性化服务，让患者感受到医务人员医德医风的持续改进。

三是深化廉洁警示教育。“十一五”期间，许昌市卫生系统深入开展廉政文化活动，实施“阳光”建设工程和医疗服务收费“1+1”赔偿制度。他们利用近年来发生的商业贿赂的典型案例，开展警示教育，以案说法，以案释疑、以案促廉，做到警钟长鸣，引导广大医务人员从被查处的案例中吸取教训，引以为戒，廉洁自律，廉洁行医。



许昌市卫生局在全省卫生系统行风建设评比中获得先进单位

重拳出击

治理医药购销商业贿赂

出思路心系民生，办实事惠及百姓。过去在“卫生产业化”思潮中，因药品流通领域的混乱和药品总体价格的虚高，逐步滋生和蔓延的医药购销商业贿赂，无疑是附着于医疗卫生机构身上、被群众深恶痛绝的“毒瘤”，在严重损害医务人员形象的同时，也损害了党和政府的形象。“十一

五”期间，许昌市卫生系统严格按照上级党委和政府的部署，扎实开展“医药购销领域商业贿赂专项治理”活动。早在 2006 年，许昌市就成立了“治理医药购销领域商业贿赂工作”领导机构和工作机构，制订了工作方案，开展了形式多样的宣传教育。健全和完善制度。许昌市卫

生局先后建立临床用药“双十”制度、抗生素“三线用药制度”、“药品招标采购工作制度”、“举报奖励制度”、“督导检查制度”等制度，进一步规范了服务流程和医疗行为。

严格执行药品网上集中采购。 “十一五”期间，许昌市二级以上医疗卫生机构均实行了以

省为单位、以政府为主导的药品集中网上阳光采购，逐步切断了医疗卫生机构与药商之间的利益链条。同时，在卫生行政部门的监督指导下，各级医疗卫生机构逐步建立药品使用信息监测机制，凡是在一定时间内销售量增加明显的药品，都要进行系统的监测，防止个别医务人员利用

医疗活动与药品供应商建立“利益分割链条”。许昌市正逐步形成专业化、社会化和信息化的药品采购平台；实施医药集中装备采购以来，临床用药价格平均下降 35%以上。

重拳震慑，整治出成效。“十一五”期间，许昌市医务人员主动上缴的药品回扣达 58 多万元。



结束语：建设和谐卫生，行风必须先行。纵观许昌市卫生局“十一五”期间，随着卫生行风建设的有力推进，较“十五”期末，群众投诉事件和恶性医患纠纷事件均大幅度下降，许昌市卫生行风评议排名从 2005 年的第三十七位上升到 2009 年的第四位；3 次获得河南省卫生厅的表彰和奖励。



曲沛枫

曲沛枫，男，1971 年 10 月出生，汉族，中共党员，许昌市人，1991 年 6 月毕业于开封市卫生学校医院财务统计专业，同年被分配至许昌市中心医院；2005 年获得“全市五好党员”、“医院五好党员”等称号，2006 年获得“医院优秀共产党员”称号，2008 年获得“全市内部审计工作先进个人”称号，2011 年获得“‘十一五’全省卫生系统行风建设先进个人”称号。

撑起患者心中一片天

——记“十一五”全省卫生系统行风建设先进个人曲沛枫

本报记者 李伟强 通讯员 魏珂

走在前面，是一种姿态、一种气度、一种意识，亦是一份艰辛和荣誉；走在前面自然比别人想得更多、做得更多，也就必然走得更远，向前迈进的步伐更加稳定和自信。一种走在前面的思想，引领着许昌市中心医院纪检审计室（纠风办公室、投诉接待室）主任曲沛枫在工作中不断向前。

凭着对职业的挚爱 and 追求，曲沛枫把自己的全部精力和感情倾注到工作中，默默无闻、日复一日，履行着自己的神圣职责，赢得了领导、同事和患者的一致好评。他谦虚谨慎，做事稳重，善于解决和处理复杂问题。为了维护行风纪律和规章制度的严肃性，他坚持原则，公道正派，实事求是，公正无私，最大限度地维护了患者的权益，为许昌市中心医院赢得了良好声誉。他充满激情，浑身洋溢着活力，勤勤恳恳，任劳任怨，不计较个人得失，具有优良的政治业务素质较强的组织协调能。

在他的努力下，许昌市中心

医院建立了高效、快捷、畅通的投诉处理机制，在院内醒目位置设置意见箱、意见簿，公布了投诉电话和电子信箱。对于投诉，他要求一般问题当日内处理完毕，复杂问题一周内处理完毕，每一件投诉都有登记、有处理、有结果、有反馈，实行举报有奖和投诉一有通报机制。在他的领导下，该院完善了工作人员违反职业道德的处罚规定、对有效投诉实行一票否决的处理规定。

制订制度是基础，落实到位是关键。2004 年，许昌市中心医院推行首问负责制、限时办结制和责任追究制；2005 年起为全体医护人员建立医德医风档案，每个月定期进行考评，考评结果与个人评先、评优、晋职、晋升挂钩；2006 年推行出院患者书信回访制度，同时拓宽医患沟通渠道，充分利用工休座谈会、医德医风查房等形式，虚心征求意见和建议，为患者解疑难、办实事，及时化解矛盾和纠纷。

“只要患者不满意，就是我们工作没做好”。曲沛枫以强烈的事业心、责任感和一丝不苟的工作作风，热情接待好每一位来访患者，及时处理好每一个问题，用自己的爱心、耐心、细心、责任心去关心每一位患者，用一个灿烂的微笑、一句诚挚的问候、一杯温暖的茶水，拉近了医患之间的距离。一旦发生医患纠纷，他一定依法依规程序处置，向患者耐心解释，下大力气、用真工夫，动真感情，确保纠纷不扩大、不升级，防止矛盾激化，力争在最短的时间内平息纠纷，不造成重大影响。针对存在的不安定因素和隐患，他认真排查、化解，妥善处置苗头性问题，防止小矛盾引发大事件。

把患者的痛苦当作自己的痛苦，想患者之所想、急患者之所急，给予理解、关怀和爱护，及时有效帮助患者解决各种困惑，最大程度地保障他们的合法权益。投诉者大都心怀怨气，难免出现烦躁、性急乃至言行过激等行为，曲沛枫都始终设身处地为

投诉者着想，以诚待人、以情感人、以理服人，忍辱负重，用宽容和豁达抚平患者身心的伤痛，帮助他们树立勇气和信心，为在痛苦煎熬中的患者构筑起承载生命的温馨港湾。

一位患者见到曲沛枫说的第一句话是：“这辈儿，我再也不来许昌市中心医院看病了。”经过曲沛枫多方努力，问题得到圆满解决后，患者离开时又说了一句：“今后看病哪儿也不去，还来许昌市中心医院。”曲沛枫对同事们讲：“从我做起，向我看齐，对我监督，如果我做不到，你们可以不做。”曲沛枫认为，只有建立起相互信任、相互支持的人际关系，才能把头绪繁杂的工作完成得有条不紊，把一些看似不可能的事情变成现实。

投诉接待室只有两个人，由于常年繁忙、紧张、劳累和超负荷的工作，使他患上了腰椎间盘突出症，发病时连简单的家务都做不成，但是一到医院就立刻进入

了工作状态，完全忘记了自己也是一个患者。他多年来早上班，晚下班，手机 24 小时开通，成为“投诉热线”；节假日、晚上也常常去医院处理突发问题，随时随到，毫无怨言。记不清多少次，他披星戴月回到家中，脱下被汗水浸透的鞋袜时，爱人对他说：“一年 365 天，你在家的时间还没有在医院的时间多。我看，办公室才是你的家，患者才是你的亲人。”

曲沛枫以新时期优秀共产党员的标准严格要求自己，奉献自己的热情、智慧和心血，以其正气、诚信、求实、谦逊的个人品格践行“三个代表”重要思想。当听到患者及其家属感激地说着一声“谢谢”时，他找到了自己的人生价值，体会到了奉献的快乐！如果把医务人员比作鲜花，他甘做一片绿叶，永远发挥桥梁和纽带作用，带给患者热情的微笑、亲切的关怀和春天般的温暖。他以自己的实际行动让医患关系日益融洽，他感到无比欣慰……